

摘要

本論文主要研究澳門政府改革，一處地區社會的繁榮及安定，有賴出色的領導者及高效率的政府配合，兩者須要互相合作，才能創造出安居樂業的社會。因此，政府改革這一課題，對政府的順利運作，起著重要的作用。

自上世紀起，西方政府大規模地進行政府改革，這場改革被稱為“新公共管理”運動。這場運動首先發生於英國，以戴卓爾夫人上台為標誌，揭開改革的序幕ⁱ，推出多種改革措施，成效獲得認同，並影響多個國家政府跟隨改革，如美國、澳洲、加拿大、台灣、南韓、新加坡以及香港等，以新公共管理的方向來改革自身政府。

正如上述，政府改革是政府重要課題。澳門回歸前，澳葡政府鮮有提出政府改革，政府多年的弊病未見改善，如政府架構無限擴大、政府效率低下及公務員素質須提高ⁱⁱ等，這些政府的弊病窒礙著澳門的發展。

因此，澳門回歸以後，特區政府高度重視政府的改革，大力推行多項以“新公共管理”為方向的政府改革，例如：服務承諾及一站式服務中心ⁱⁱⁱ等，改革取得一定成效。此外，政府亦提出規範制度化的改革，例如：檢討組織架構及優化行政架構^{iv}等，試從根本性改革出發，為改革帶來成效。

澳門的政府推行改革已接近 9 年，部份改革，如顧客導向的改革，其成績值得肯定，但是整體改革成效未能突破，出現“樽頸”的現象。究其原因，乃是

ⁱ 陳珮婷著（2007 年），《英國高級文官制度之研究——考選與任用之觀點》，台灣，國立台灣大學社會科學院政治系碩士論文，第 50 頁。

ⁱⁱ 余振編，（1999 年），〈關於公共行政架構適度改革的建議〉，載於《澳門回歸前後的問題與對策》，澳門：名流政策研究所，第 37 頁。

ⁱⁱⁱ 《2002 年施政報告》，《2004 年施政報告》，澳門：澳門特區政府。

^{iv} 《2000 年施政報告》，《2002 年施政報告》，澳門：澳門特區政府。

由於澳門政府的制度建設工作未夠完善，缺乏支持及承托，令改革的成效往往無法再下一城，影響改革的成效。

本論文主要是針對上述問題作出探討，並以民政總署為個案進行分析。綜觀眾多進行改革的部門之中，由於以民政總署的改革推行的項目較多，如截至 2007 年為止，共推出 94 項服務承諾^v；對內服務承諾達 133 項^{vi}。牽涉民生的面較廣，包括文娛康體、環保綠化、衛生檢疫、各類執照、許可及准照之發出及續期、車輛登記及檢驗、社團場地後勤支援……等等^{vii}。亦於較早的年份已開始進行改革，前臨時澳門市政局（即民政總署前身）早於 2000 年，已推行服務承諾等的改革^{viii}。由於其改革面之廣，時效之早，該署改革的經驗，正好為本論文的研究，提供了一個獨特性強的個案，藉此分析改革方向、主要的困難及分析其改革成效等。民政總署作為一個獨特的個案，確能為本論文研究提供多樣化的資料，但並不能代表整個特區政府改革的全部，僅能作為改革的部份。最後，本文希望藉此機會分析現得改革的缺失，提出改進意見，使澳門政府，能夠充分發揮以民為本的精神。

^v 民政總署網站：www.iacm.gov.mo，瀏覽日期：01/03/2008。

^{vi} 民政總署內部資料。

^{vii} 同上。

^{viii} 前臨時澳門市政廳：2000 年工作報告，第 67 頁。